

**UPAYA PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE UNTUK  
MENGHINDARI TERJADINYA FRAUD DI BMT TAMZIS KANTOR CABANG  
KOTAGEDE YOGYAKARTA**



Oleh :

**AJI PAMILIH**

**144214856**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**WIDYA WIWAHA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**UPAYA PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE UNTUK  
MENGHINDARI TERJADINYA FRAUD DI BMT TAMZIS KANTOR CABANG  
KOTAGEDE YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA UNTUK MEMENUHI  
SALAH SATU PERSYARATAN DALAM MENYELESAIKAN PROGRAM  
SARJANA EKONOMI**



**Oleh :**

**AJI PAMILIH**

**144214856**

**JURUSAN AKUNTANSI SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA**

**2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi atas nama saudara :

Nama : AJI PAMILIH

NIM : 144214856

Jurusan : AKUNTANSI

Judul : UPAYA PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE UNTUK  
MENGHINDARI TERJADINYA FRAUD DI BMT TAMZIS KANTOR CABANG  
KOTAGEDE YOGYAKARTA

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Dosen Pembimbing

Drs. ZULKIFLI, MM.  
NIP.....

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta

Drs.....  
NIP.....

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan kepada :*

*Ibu, Ayah, dan istri tercinta. Tanpa doa dan dukungan kalian semua, skripsi ini tak ada artinya sama sekali, tak lupa ucapan rasa syukurku kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmatnya sehingga penyusunan skripsi ini bisa saya selesaikan tepat waktu dan dengan baik.*

*Tak lupa juga sholawat serta salam saya aturkan kepada nabi agung Muhammad SAW agar nantinya skripsi ini akan berguna dan bermanfaat bagi orang banyak. Aminn*

**STIE Widya Wiwaha  
Jangan Plagiat**

*Moto*

*Terus berusaha sampai titik batas puncak kemampuan diri. Jika gagal berusaha lagi, jika kalah, berusaha lagi, jika menang jangan bangga diri. karena keberhasilan untuk diperjuangkan bukan untuk di pasrahkan.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan segala rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga saya dapat menyusun skripsi ini. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan bagi semua manusia dalam mengarungi kehidupan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana strata satu jurusan Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta. Dalam kesempatan ini saya ucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung dan bagi pihak-pihak selaku pemberi motivasi, petunjuk, bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan tugas ini yaitu kepada yang terhormat :

1. Ketua STIE WIDYA WIWAHA yang telah memberikan izin untuk penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Drs. Zulkifli, MM. Selaku pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ketua jurusan Akuntansi STIE WIDYA WIWAHA.
4. Bapak dan ibu dosen STIE WIDYA WIWAHA, terima kasih yang tak terhingga atas warisan intelektual yang telah dicurahkan selama ini, semoga menjadi amal baik dan berkah barokah bagi kita semua.aminn.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyusun skripsi ini.

Teriring harapan dan doa semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Saya menyadari bahwa segala sesuatunya jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran senantiasa saya harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat diteruskan dengan penelitian yang lebih lanjut.

Yogyakarta, 11 september 2018

Aji Pamilih  
NIM.144214856

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR ISI

<b>PROPOSAL PENELITIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>JUDUL PENELITIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Metode Penelitian .....	7
1.7 Desain Penelitian .....	8
1.8 Lokasi .....	8
1.9 Jenis Data .....	8

1.10 Metode Pengambilan Data .....	9
1.11 Analisis Data .....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Definisi Good Corporate Governance .....	11
2.2 Definisi Fraud .....	13
2.3 Teori Terjadinya Fraud .....	15
2.4 Bentuk-Bentuk Fraud .....	16
2.5 Cara Mendeteksi Fraud .....	18
2.6 Sistem Penanganan Fraud .....	20
2.7 Dokumentasi Penanganan Fraud .....	21
2.8 Nasabah/Custemers .....	22
2.9 Jenis Nasabah .....	24
2.10 Jenis Penanganan Keluhan Nasabah .....	28
<b>BAB III : MOTODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.3 Sumber Data Penelitian .....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	32
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.6 Subjek Penelitian .....	34
3.7 Instrumen Penelitian .....	36
3.8 Keabsahan Data .....	38
3.9 Teknik Analisis Data .....	39

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum BMT TAMZIS .....	41
4.2 Visi, Misi dan Moto .....	41
4.3 Sekilas Perjalanan BMT TAMZIS .....	42
4.4 Identitas Perusahaan .....	43
4.5 Jajaran Managemen .....	44
4.6 Jenis Produk BMT TAMZIS .....	45
4.7 Kegiatan dan Usaha .....	46
4.7.1 Prinsip Operasional .....	46
4.7.2 Baitul Maal .....	46
4.7.3 Baitul Tamwil .....	48
4.8 Pelaksanaan Good Corporate Governance di BMT TAMZIS .....	51
4.9 Tujuan Penelitian.....	53
4.10 Analisis Temuan Penelitian.....	54
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>56</b>
5.1 KESIMPULAN.....	56
5.2 SARAN.....	57
5.2.1 Bagi Pegawai Tamzis.....	57
5.2.2 Bagi Pemangku Kepentingan di BMT TAMZIS .....	57
5.2.3 Bagi Peneliti.....	57
5.2.4 Bagi perusahaan .....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

**SURAT IJIN PENELITIAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Baitul Mal Wattamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan usaha mikro dan usaha kecil, dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam yang tata cara beroperasinya sesuai dengan ketentuan Al-Qur'an dan Al hadist. Baitul Mal Wattamwil (BMT) beroperasi menurut ketentuan syariah islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat ini dijauhi praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk digantikan dengan kegiatan-kegiatan insvestasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan. Untuk menjamin operasi Baitul mal wattamwil (BMT) tidak menyimpang dari tuntunan syariah Islam maka pada setiap BMT hanya mengangkat manajer dan pimpinan yang menguasai ilmu tentang ekonomi syariah.

Dalam menjalankan usahanya berbagai akad yang ada pada BMT hampir sama dengan akad yang ada pada bank konvensional. Adapun perbedaan akad-akad tersebut adalah pada sistem operasional BMT, pemilik modal menanamkan uangnya di BMT tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil dalam produk penghimpun dana lembaga keuangan Islam (Himpunan Fatwa DSN-MUI, 2003). Sebagai lembaga keuangan mikro Baitul mal wattamwil (BMT) kerap mengalami sejumlah kendala internal dan eksternal. Meski begitu, banyak diantara mereka berhasil bertahan.

Ketua pengurus BMT Mardhotillah Sumedang mengungkapkan, mengelola BMT tidak mudah tetapi banyak diantara mereka yang berhasil bertahan, yang sering menjadi

persoalan adalah Sumber Daya Insani (SDI). Direktur SDI BMT TAMZIS Kantor pusat mengatakan, BMT banyak bangkrut karena persoalan internal, karena itu pemilihan SDI yang terlibat penting untuk di perhatikan. Di sisi lain jumlah SDI yang berkualitas di tempat berdirinya BMT tidak sebanyak kota besar.

Persoalan yang kerap dihadapi BMT adalah faktor nasabah. Kendala bagi BMT adalah masa menetap orang-orang yang hanya sekitar beberapa tahun, nasabah tidak sepakat jika tidak membayar pembiayaan menjadi budaya nasabah BMT, nasabah-nasabah itu bukannya tidak mau tapi terkadang terkendala satu dua faktor sehingga menunda pembayaran cicilan. Mereka lebih mudah didekati secara personal. Mereka tidak ngemplang, tidak juga lari, tapi kesulitan bayar, potensi pembiayaan bermasalah, masalahnya bukan orang, tapi kemampuan menghadapi persoalan.

Selain karena faktor dari nasabah, BMT juga mempunyai masalah dari internalnya sendiri, contoh kasus pada tahun 2016 nasabah BMT TAMZIS Kotagede adalah sebanyak 255 nasabah didaerah operasional Kabupaten Bantul, Terdapat suatu masalah internal yang terjadi dalam tubuh perusahaan yang dilakukan oleh seorang oknum pegawai BMT TAMZIS tersebut, oknum tersebut mengambil data-data nasabah yang sudah menjadi kredit macet, setelah oknum tersebut mengambil data-data nasaba yang macet tersebut lalu oknum pegawai tersebut melakukan penagihan kepada para nasabah yang sudah macet tersebut dengan data yang sudah dimilikinya, ketika nasabah tersebut ada yang melakukan transaksi, setoran transaksi tersebut tidak diserahkan kepada perusahaan akan tetapi dipakai untuk keperluan pribadi oknum tersebut. Ini jelas bahwa tindakan seperti itu merupakan tindakan yang sangat merugikan bagi perusahaan dan harus ada langkah yang mampu untuk meminimalisir dan mencegah hal tersebut dapat terulang kembali.

Beberapa persoalan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pada organisasi BMT sangat krisis *Good Corporate Governance*. *Good Corporate Governance* itu sendiri adalah tata kelola perusahaan dimana menjelaskan hubungan antara berbagai partisipan dalam perusahaan yang menentukan arah kinerja perusahaan. Isu mengenai *good corporate governance* mulai mengemuka, khususnya di Indonesia pada tahun 1998 ketika Indonesia mengalami krisis berkepanjangan. Akibatnya banyak bisnis perusahaan terpuruk dalam kancah perdagangan termasuk runtuhnya kinerja-kinerja perusahaan. Banyak pihak mengatakan salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya krisis ekonomi adalah lemahnya *good corporate governance* yang diterapkan dalam perusahaan di Indonesia. Sejak saat itu baik pemerintah maupun insvestor mulai memberikan perhatian cukup signifikan dalam praktek *good corporate governance*.

Berkaitan dengan masih maraknya kasus penyimpangan yang terjadi, sangat relevan apabila ditarik suatu pertanyaan yang logis yang efektivitas penerapan *good corporate governance* khususnya di Indonesia. Secara teoritis penerapan *good corporate governance* dikatakan efektif apabila telah sesuai dengan prinsip dasar yang ditetapkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance, yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan. Secara praktis, dengan berpedoman pada kelima prinsip tersebut, kunci keberhasilan penerapan *good corporate governance* sangat ditentukan oleh organisasi perusahaan yang terlibat dalam pengelolaan perusahaan. Organ perusahaan merupakan faktor penentu yang berperan untuk memastikan bahwa kepentingan seluruh stakeholder dapat dijamin dan diperhatikan, sehingga tidak ada *stakeholder* yang dirugikan atau diabaikan kepentingannya. Selain organ perusahaan, struktur kepemilikan juga memiliki andil yang cukup besar, terutama dalam melakukan fungsi monitoring guna

memastikan efektivitas penerapan *good corporate governance* di lingkungan internal perusahaan.

Konflik yang diperkasai oleh persinggungan kepentingan antara pemilik dan manajemen dapat berdampak pada citra perusahaan dan kinerja yang dihasilkan perusahaan tersebut (Benhart dan Rosenstein, 1998). Untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan yang dapat memicu menurunnya kinerja perusahaan, diperlakukan sistem penerapan yang baik, pengawasan yang efektif dan pengambilan keputusan yang tepat dalam meningkatkan kualitas kerja suatu perusahaan. Menurut Veronica (2004) dan Junaidi (2007) mengungkapkan *good corporate governance* adalah salah satu cara untuk mengendalikan tindakan oportunistik yang dilakukan oleh manajemen. Lemahnya hubungan dengan investor, inefisiensi dalam laporan keuangan, kurangnya tingkat transparansi serta penegakan hukum dapat menjadi penyebab buruknya kinerja suatu perusahaan. (Puspitasari dan Endang, 2010).

Adanya manipulasi laporan keuangan yang dilakukan oleh pihak korporat menunjukkan lemahnya praktik *good corporate governance* di Indonesia. Selain di Indonesia bukti menunjukkan lemahnya praktik *good corporate governance* terjadi pada perusahaan-perusahaan terkemuka seperti kasus *enron*, *xerox*, *tyco*, *global crossing* dan *wordcorn*. Pada kasus-kasus tersebut melibatkan banyak pihak dan berdampak luas. Seperti pada kasus *enron* melibatkan CEO (*chief executive officer*), komisaris, komite audit, internal auditor sampai eksternal auditor. Lemahnya *good corporate governance* sering disebut sebagai penyebab krisis keuangan di negara-negara Asia. Misalnya penelitian yang dilakukan Johnson dkk, (2000) dan Mitton, (2002) dalam penelitiannya, telah menunjukkan variabel *good corporate governance* yang diterapkan dalam suatu negara lebih mampu menjelaskan depresiasi mata

uang dan menurunnya pasar modal di negara-negara berkembang dibandingkan variabel ekonomika pada periode krisis.

Ciri utama dari lemahnya *good corporate governance* adanya tindakan mementingkan diri sendiri dengan mengabaikan kepentingan insvestor, maka akan jatuhnya harapan insvestor tentang pengembalian (retrun) atas insvestasi yang telah mereka tanamkan. Dengan demikian hal tersebut akan menjadi agregat yang mengakibatkan modal yang masuk (capital outflow) dari suatu negara mengalami kenaikan. Akibat selanjutnya adalah menurunnya harga-harga saham di negara tersebut, sehingga pasar modal menjadi tidak berkembang dan menurunnya nilai pertukaran mata uang negara tersebut.

Para pelaku usaha di Indonesia yang menyepakati bahwa penerapan *good corporate governance* sebagai sistem tata kelola perusahaan yang baik merupakan suatu hal yang penting, hal ini dibuktikan dengan penandatanganan perjanjian *letter of intent* dengan IMF pada tahun 1998, yang salah satu isinya adalah mencantumkan jadwal perbaikan tata kelola perusahaan di Indonesia. Hal ini melatarbelakangi lahirnya Komite Nasional Kebijakan Corporate Governence (KNKCG) tahun 1999. Melalui penerapan *good corporate governance* tersebut diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kinerjanya melalui proses terciptanya pengambilan keputusan yang baik, meningkatkan efisiensi operasional perusahaan serta mampu meningkatkan pelayanan kepada stakeholder.

BMT TAMZIZ Kantor Cabang Kotagede yang memiliki moto atau visi dan misi perusahaan untuk menjadi perusahaan keuangan syariah yang profesional dan religius dan mampu membangun potensi insani dalam rangka mewujudkan perekonomian umat yang berdasarkan syariat Islam, maka akan sangat diperlukan *good corporate governance* karena

di dalam Islam juga mengenal berbagai prinsip tentang *good corporate governance* yang salah satunya adalah mampu menjalankan tugas atau amanah yang diberikan oleh pemangku saham di BMT TAMZIZ Kantor Cabang Kotagede. *Good Corporate Governance* menjadi sangat penting untuk bisa diterapkan dalam perusahaan agar terjadi keselarasan antara para stakeholder dan pemangku jabatan di perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi pada BMT TAMZIS Kantor Cabang Kotagede, yaitu belum optimalnya tata pengelolaan yang benar (*Good Corporate Governance*) dalam menangani tindak kecurangan penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh Karyawan BMT TAMZIS Cabang Kotagede.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah ada, dapat dijabarkan menjadi pertanyaan penelitian yaitu bagaimana cara untuk menangani tindak kecurangan penggelapan dana yang dilakukan oleh Karyawan BMT TAMZIS Cabang Kotagede ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis penanganan tindak kecurangan penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh karyawan BMT TAMZIS Kotagede dan dapat mengetahui modas dan cara yang dilakukan oleh karyawan BMT TAMZIS Kotagede dan melakukan tindak kecurangan penggelapan dana nasabah tersebut.

2. Untuk mengembalikan kepercayaan para nasabah BMT TAMZIS Kotagede yang telah dirugikan oleh oknum internal perusahaan agar tidak semakin besar berdampak bagi perusahaan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

#### **1.5.1 Bagi BMT TAMZIS Cabang Kotagede**

Dapat dijadikan sebagai masukan dalam perbaikan penanganan tindak kecurangan penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh karyawan BMT TAMZIS Cabang Kotagede.

#### **1.5.2 Bagi Peneliti**

Dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan dengan fakta di lapangan serta memperoleh pengetahuan dan pemahaman khususnya mengenai penanganan tindak kecurangan penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh oknum karyawan BMT TAMZIS Cabang Kotagede.

#### **1.5.3 Bagi Akademik**

Dapat dijadikan bahan referensi kepustakaan bagi penelitian yang lainnya.

### **1.6 Metoda Penelitian**

Metoda penelitian adalah cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar cepat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. (KBBI,2011). Metoda penelitian sering dikacaukan dengan prosedur penelitian atau teknik penelitian. Hal ini disebabkan karena kedua hal tersebut saling berhubungan dan sulit dibedakan. Metoda penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan

penelitian. Apabila dalam sebuah penelitian yang dibicarakan adalah pelaksanaan percobaan di lapangan maka yang dibahas adalah prosedur penelitiannya, yang pada akhirnya dalam penelitian tersebut mencakup prosedur penelitian dan teknik penelitian.

### **1.7 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral dengan mewawancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang bersifat umum dan luas (Creswell, 2008:145). Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif yaitu membuat deskripsi secara sistematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2007:67). Oleh karena itu peneliti mendeskripsikan bagaimana cara penanganan tindak kecurangan penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh karyawan BMT TAMZIS itu sendiri berdasarkan fakta dilapangan dan hasil wawancara responden yang ada.

### **1.8 Lokasi**

Lokasi penelitian dilakukan di BMT TAMZIS Kantor Cabang Kotagede Jl. Kemasan No. 77 Yogyakarta.

### **1.9 Jenis Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti dengan riset atau penelitian lapangan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan metode study kepustakaan yaitu data-data yang di peroleh dari literatur yang bisa didapat dari buku, jurnal ilmiah, internet, laporan penelitian, dan media masa yang berkaitan dengan pokok permasalahan penelitian ini.

### 1.10 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Metode ini dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada objek yang dituju. Pengamatan ini dilakukan secara langsung terhadap keadaan dan lokasi kantor BMT TAMZIS Cabang Kotagede Yogyakarta dengan suasana dan pelayanan yang dapat dirasakan oleh semua karyawan dan nasabah yang datang ke kantor.

#### 2. Wawancara

Merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data secara lisan atau tanya jawab secara langsung dari seorang responden. Responden disini adalah para karyawan divisi administrasi dan kolektor marketing BMT TAMZIS Cabang Kotagede Yogyakarta dan sejumlah nasabah BMT TAMZIS Cabang

Kotagede Yogyakarta . Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 3. Metoda Kepustakaan

Penulis melakukan metode pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

#### 1.11 Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dengan cara menganalisis informasi menggunakan analisis easy (*content analysis*), hasil dari analisis tersebut digunakan untuk menjawab variabel yang diteliti dan disajikan secara naratif dalam kelompok dan klasifikasi topik kategori yang sesuai, kemudian membandingkan hasil penelitian dengan teori hasil dan studi kepustakaan.

Pada penelitian ini analisis dilakukan terhadap sebuah kegiatan yang diteliti. Peneliti menganalisis hasil wawancara berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal diungkapkan oleh informan dan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Dari hasil tersebut, dilakukan penarikan kesimpulan hasil dari penelitian.

## BAB II

### TINJUAN PUSTAKA

#### 2.1 Definisi Good Corporate Governance

Tata kelola perusahaan masih menjadi masalah yang utama selama masa krisis dan paska krisis di pasar Asia yang sedang berkembang seperti Indonesia. Secara khusus, lembaga keuangan telah menerapkan reformasi tata kelola perusahaan untuk memperbaiki perlindungan kepentingan pemegang saham dan pemangku jabatan. Muncul sebagai konsekuensinya memungkinkan pemantauan lebih besar terutama oleh pemegang saham. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur tata kelola perusahaan dan kinerja di sektor koperasi dan perbankan yang secara khusus menentukan mekanisme *Good Corporate Governance*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah struktur kepemilikan yang amanah untuk menjalankan roda perusahaan.

Beberapa definisi tentang *Good Corporate Governance* menurut para ahli adalah sebagai berikut :

1. Menurut (Loe J. Susilo 2010:55) *Good Corporate Governance* adalah seperangkat tata hubungan diantara manajemen perseroan, direksi, komisaris, pemegang saham dan para pemangku kepentingan lainnya. Dalam definisi ini memberi pengertian bahwa *Good Corporate Governance* merupakan sebuah kegiatan komunikasi dan hubungan kerja antara beberapa stakeholder dan pemangku kepentingan untuk merencanakan dengan baik sebelum dilakukannya pelaksanaan kegiatan organisasi. Komunikasi dan kesepakatan antara beberapa stakeholder dan pemangku jabatan ini dilaksanakan kedalam maupun ke luar organisasi, sehingga setiap kegiatan menimbulkan manfaat untuk semua kepentingan. Semua dilakukan untuk mencapai

pengertian dan mampu memberi kepercayaan yang tinggi pada para penggerak organisasi.

2. Menurut (G. Suprayitno 2012:10) *Good Corporate Governance* adalah sebagai proses dan struktur yang diterapkan dalam menjalankan perusahaan dengan tujuan utama meningkatkan nilai pemegang saham dalam jangka panjang dan tetap memperhatikan kepentingan stakeholder yang lain. Dari definisi ini memberi pengertian *Good Corporate Governance* merupakan sebuah fungsi manajemen yang menilai perilaku para pelaku kepentingan perusahaan, yaitu dengan memberikan kepercayaan pada para pemangku jabatan di sebuah perusahaan yang didalamnya memuat banyak kebijakan dan beberapa prosedur yang harus dilaksanakan dan disepakati bersama untuk meraih tujuan bersama. Semua dilakukan agar mendapatkan sinkronisasi yang dapat memajukan kepentingan-kepentingan yang nantinya akan berimbas pada hasil positif yang akan di capai.
3. Menurut (Sutan Remi Sjahdeini 2014: 07 ) *Good Corporate Governance* adalah suatu konsep yang menyangkut struktur perseroan, pembagian tugas, pembagian kewenangan dan pembagian beban tanggung jawab dari masing-masing unsur yang membentuk perseroan dan mekanisme yang harus ditempuh oleh masing-masing unsur dari perseroan tersebut, serta hubungan antara unsur-unsur dari struktur perseroan itu mulai dari dewan direksi, komisaris, dan juga mengatur hubungan-hubungan antar unsur-unsur perseroan dengan unsur-unsur diluar perseroan yang pada hakekatnya adalah stakeholder dari perseroan, yaitu negara yang sangat berkepentingan akan perolehan pajak dari perseroan yang bersangkutan dan masyarakat luas yang meliputi para insvestor, kreditor, dan calon kreditor perseroan. *Good Corporate Governance* adalah suatu konsep yang luas.

4. Menurut Peraturan Pemerintah tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi lembaga keuangan No. 8/4/PBI/2006

*Good Corporate Governance* adalah suatu tata kelola lembaga keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan (*transparansi*), akuntabilitas (*accounsbility*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independensi (*indepedency*) dan kewajaran (*fairness*). Dengan demikian *Good Corporate Governance* menurut peraturan pemerintah merupakan upaya yang terencana dan dilakukan secara berkesinambungan, dimana setiap kegiatan yang dilakukan harus memulai proses perencanaan sehingga dapat menciptakan sebuah harmonisasi yang baik dan saling pengertian antara pemegang saham dan struktur organisasinya.

## 2.2 Definisi *FRAUD*

*Good Corporate Governance* dilakukan oleh manajemen yang dirancang dalam rangka mengeliminasi atau setidaknya menekan kemungkinan terjadinya kecurangan (*fraud*). *Good Corporate Governance* meliputi budaya perusahaan, kebijakan-kebijakan, dan pendelegasian wewenang.

*Fraud* atau kecurangan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dengan maksud sengaja menggunakan sumber daya organisasi/perusahaan secara tidak wajar untuk memperoleh keuntungan pribadi sehingga merugikan pihak organisasi/perusahaan yang bersangkutan atau pihak lain. Dalam industri perbankan *fraud* dapat diartikan sebagai tindakan sengaja melanggar ketentuan internal meliputi kebijakan, sistem, dan prosedur yang berpotensi merugikan baik material maupun moral.

Bank Indonesia berusaha melakukan pencegahan dengan mensyaratkan perbankan melakukan tata cara pengelolaan perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). *Good Corporate Governance* menjadi acuan yang baik dalam kebijakan Bank Indonesia seperti pembatasan kepemilikan saham, transparansi informasi suku bunga dasar dan lain-lain.

Pada umumnya *fraud* terjadi disebabkan secara bersamaan dengan intensif dan tekanan untuk melakukan *fraud*, bukan tidak mungkin *fraud* juga terjadi akibat adanya peluang untuk melakukannya, dan yang lebih parah dari keduanya adalah sikap rasionalisasi untuk membenarkan tindakan *fraud*, adapun motifasi *fraud* disebabkan adanya berbagai hal berikut ini :

- a. Oportunity akibat lemahnya pengendalian internal organisasi.
  - b. Kesempatan bagi seseorang ataupun kelompok untuk melakukan *fraud*, .
  - c. Tekanan karena masalah keuangan pribadi.
  - d. Rasionalisasi pelaku *fraud* yang meyakini bahwa tindakannya bukan merupakan suatu kecurangan tetapi merupakan haknya, karena telah berjasa untuk organisasi.
- Dalam beberapa kasus lainnya terdapat pula kondisi dimana pelaku tergoda untuk melakukan *fraud* karena merasa rekan kerjanya juga melakukan hal yang sama dan tidak menerima sanksi atas tindakan *fraud* tersebut.

*Fraud* terdiri dari berbagai bentuk dan cara serta banyak sekali para ahli yang mendefinisikan fraud. Berikut ini merupakan definisi fraud menurut para ahli.

1. Menurut (Tuanakotta 2013:22) “ *Fraud* adalah tindakan ilegal yang ditandai dengan tipu daya, menyembunyian atau penyelenggara

kepercayaan dan tindakan ini tidak tergantung pada penerapan ancaman kekerasan atau kekuatan fisik. Penipuan yang dilakukan oleh individu didalam organisasi untuk memperoleh uang, kekayaan, atau jasa, untuk menghindari pembayaran atau kerugian jasa atau untuk mengamankan keuntungan bisnis pribadi ”

2. Menurut (Johnstone 2014: 144) “ *Fraud* adalah tindakan disengaja yang melibatkan pelaku penipuan yang menghasilkan bahan salah saji laporan keuangan”.
3. Menurut (Arens At El 2012:100) “ *Fraud* adalah salah saji laporan keuangan yang disengaja ”.
4. Menurut (Karyono 2014:66) “ *Fraud* adalah kecurangan yang mengandung makna suatu penyimpangan dan perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja untuk tujuan tertentu misalnya menipu atau memberikan gambaran keliru kepada pihak-pihak lain yang dilakukan oleh orang-orang baik dari dalam maupun dari luar organisasi ”

### 2.3 TEORY PENYEBAB TERJADINYA *FRAUD*

*Fraud* pada dasarnya tidak begitu saja terjadi dalam suatu perusahaan, namun *fraud* dapat terjadi karena berbagai penyebab dan kemungkinan yang dijadikan alasan untuk melakukan tindakan *fraud* . Berikut ini teori refrensi untuk melihat bagaimana *fraud* itu bisa terjadi.

Ada tiga penyebab terjadinya *fraud* menurut Priantara (2013)

1. Insentif atau tekanan untuk melakukan *fraud* (*pressure*)

Tekanan dapat dibagi menjadi empat tipe, yaitu:

- a. Masalah keuangan
  - b. Terlibat perbuatan kejahatan atau tidak sesuai dengan norma
  - c. Tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan
  - d. Tekanan lain-lain
2. Peluang atau kesempatan untuk melakukan *fraud* (*oportunity*)
    - a. Sistem pengendalian internal yang lemah
    - b. Tata kelola organisasi yang buruk
  3. Dalih untuk membenarkan tindakan *fraud* (*rationalization*)

Ini terjadi karena seseorang mencari pembenaran atas aktifitasnya yang mengandung *fraud*. Para pelaku *fraud* meyakini bahwa tindakannya merupakan bukan suatu *fraud* tetapi adalah suatu yang memang merupakan haknya.

#### 2.4 Bentuk-Bentuk *Fraud*

*Fraud* yang ada dalam pelaporan keuangan terjadi dengan menggunakan berbagai cara dan bentuk untuk mengelabui auditor dalam melakukan pemeriksaan terhadap hal tersebut. Berikut ini merupakan bentuk-bentuk *fraud* menurut para ahli.

Menurut Jhonstone (2014) bentuk *fraud* terdiri dari :

1. Salah Saji Penyalahgunaan Aset

Penyelewengan Aset adalah skema penipuan yang dominan dilakukan terhadap usaha kecil dan para pelaku biasanya karyawan. Penyalahgunaan aset biasanya terjadi ketika karyawan:

- a. Mendapatkan akses ke uang tunai dan memanipulasi akun untuk menutupi pencurian kas.
  - b. Memanipulasi pengeluaran kas
  - c. Mencuri persediaan atau aset lain dan manipulasi keuangan untuk menutupi penipuan.
2. Salah Saji Transaksi Penipuan Pelaporan Keuangan

Pernyataan di atas menyatakan bahwa manipulasi secara sengaja terhadap hasil keuangan dengan mengutarakan kondisi ekonomi organisasi yang salah pada laporan keuangan. Ketiga kondisi umum penipuan laporan keuangan dapat terjadi antara lain:

- a. Manipulasi, pemalsuan, atau perubahan catatan penipuan laporan akuntansi atau dokumen.
- b. Keliru atau kelalaian dari peristiwa transaksi atau informasi penting lainnya
- c. Penyalahgunaan disengaja prinsip akuntansi

Menurut Karyono (2014) bentuk *fraud* terdiri dari :

1. Kecurangan laporan keuangan

Kecurangan laporan keuangan dilakukan dengan menyajikan laporan keuangan lebih baik dari yang sebenarnya dan menyajikan laporan keuangan lebih buruk dari yang sebenarnya. Cara melakukan kecurangan laporan keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Penghasilan atau pendapatan fiktif
- b. Penilaian akhir atas aset
- c. Menyembunyikan kewajiban

- d. Meencatat activa dan pasiva pendapatan dan biaya pada periode akuntansi yang tepat dan biaya tahun berjalan digeser ke tahun sebelumnya atau sesudahnya.
- e. Menyembunyikan biaya dengan mengkapitalisasi biaya
- f. Penyajian laporan keuangan yang tidak tepat

## 2. Penyalahgunaan aset

Penyalahgunaan aset bisa terjadi dalam kondisi sebagai berikut:

- a. Pendapatan tidak dilaporkan atau dicatat atau dilaporkan lebih kecil
- b. Piutang dihapus padahal piutang tersebut sebetulnya tidak dihapus tetapi tetap ditagih dan tidak dilaporkan
- c. Pengambilan uang hasil penagihan untuk sementara waktu dengan menunda pencatatan penerimaannya
- d. Pengambilan penerimaan cek dari pelanggan
- e. Pencurian uang kas tunai
- f. Mencuri kas dengan membuat kesalahan perhitungan atau kesalahan pembukuan dengan sengaja

## 3. Korupsi

Korupsi secara umum didefinisikan dengan perbuatan yang merugikan kepentingan umum atau masyarakat luas untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Berikut ini merupakan bentuk korupsi, bentuk tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pertentangan kepentingan
- b. Suap
- c. Pemberian tidak sah
- d. Pemerasan ekonomi

## 2.5 Cara Mendeteksi *Fraud*

Laporan audit pengguna laporan keuangan digunakan sebagai alat untuk meyakini bahwa perusahaan itu dalam keadaan sehat. Maka dari itu seorang auditor dalam melakukan audit harus dapat mengungkap salah saji material dan tindakan *fraud* yang terjadi dalam perusahaan yang sedang di audit. Maka dari itu seorang auditor harus mengetahui cara yang harus dilakukan agar dapat mendeteksi *fraud*. Berikut ini cara mendeteksi *fraud* menurut para ahli:

Menurut Priantara (2013) indikasi *fraud* dapat dikenali atau dideteksi dari tanda-tanda sebagai berikut:

1. Anomali Dokumentasi Bukti Transaksi
  - a. Terdapat dokumen sumber transaksi yang hilang atau penggunaan dokumen tidak asli atau banyak dijumpai penggantian dokumen.
  - b. Nama dan alat penerima pembayaran sama dengan nama dan alat pembeli atau pegawai perusahaan.
  - c. Piutang yang telah melewati tanggal jatuh tempo dan berusia sangat lanjut.
  - d. Jumlah item penyebab selisih yang direkonsiliasi banyak dan belum tuntas atau berasal dari periode lalu.
  - e. Pembayaran dengan bukti transaksi duplikat.
2. Anomali Akuntansi
  - a. Jurnal yang salah atau tidak sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dengan baik dalam klasifikasi akun maupun salah dalam pengukuran atau salah saat pengukuran.

- b. Buku besar yang tidak akurat seperti yang tidak seimbang dan akun master atau akun kontrol pada buku besar tidak sama dengan jumlah akun dari customer atau pemasok secara individual pada buku pembantu.
3. Kelemahan struktur pengendalian internal baik level transaksi maupun level entitas:
    - a. Tidak ada pemisahan tugas
    - b. Tidak ada keamanan yang memadai untuk aset
    - c. Tidak ada pengecekan dan penelaahan independen
    - d. Tidak ada otorisasi yang tepat
    - e. Mengabaikan pengendalian internal yang dibuat
    - f. Sistem akuntansi yang tidak memadai
  4. Anomali Dari Prosedur Analitis
    - a. Pendapatan yang meningkat didalam persediaan yang menurun
    - b. Pendapatan yang meningkat dan utang yang menurun
    - c. Pendapatan yang meningkat dengan arus kas masuk yang menurun
    - d. Persediaan yang meningkat dengan utang yang menurun
    - e. Volume penjualan yang meningkat dengan jumlah per unit yang menurun
    - f. Volume produksi yang meningkat dengan biaya *scrap* yang menurun
    - g. Gaya hidup mewah
    - h. Perilaku yang tidak biasa
    - i. Pengaduan dan komplek

## 2.6 Sistem Penanganan *Fraud*

Dalam mencegah dan mendeteksi serta menangani *fraud* sebenarnya ada beberapa pihak yang terlibat yaitu akuntan (baik yang dari eksternal maupun internal) dan manajemen perusahaan. Peran dan tanggung jawab masing-masing

pihak ini dapat digambarkan sebagai suatu siklus yang dinamakan *fraud deterrence cycle* atau siklus pencegahan *fraud* seperti dibawah ini:

1. *Good Corporate Governance* dilakukan oleh manajemen yang dirancang dalam rangka mengeliminasi atau setidaknya menekan kemungkinan terjadinya *fraud*.
2. *Transaction Level Control Process* yang dilakukan oleh auditor internal pada dasarnya adalah proses yang lebih bersifat preventif dan pengendalian yang bertujuan untuk memastikan bahwa hanya transaksi yang sah, mendapat otorisasi yang memadai yang dicatat dan melindungi perusahaan dari kerugian
3. *Retrospective Examination* yang dilakukan auditor eksternal diarahkan untuk mendeteksi *fraud* sebelum menjdai besar dan membahayakan perusahaan.
4. *Investigation and Remediation* yang dilakukan forensik auditor. Peran auditor forensik adalah menentukan tindakan yang harus diambil terkait dengan ukuran tingkat kefatalan *fraud* tanpa memandang apakah itu hanya berupa pelanggaran kecil terhadap kebijakan perusahaan ataukah pelanggaran besar yang berbentuk kecurangan dalam laporan keuangan atau penyalahgunaan aset.

## **2.7 Dokumentasi Penanganan *Fraud***

Perusahaan-perusahaan yang mempunyai *Good Corporate Governance* yang baik harus belajar dari kasus yang sudah pernah ada untuk memperbaiki sistem agar *frudad* atau kecurangan dari interal maupun eksternal tidak terulang kembali, maka dari itu perlu sebuah dokumentasi untuk menjadi pembelajaran bagi perusahaan atau organisasi untuk merubah sistem menjadi lebih baik lagi dan memperbaiki celah yang bisa dimanfaatkan oleh orang yang ingin mengambil keuntungan untuk kepentingan dirinya sendiri atau bukan untuk kepentingan perusahaan. Sebuah perusahaan yang berdasarkan sistem CRM (*Custemers*

*Relation Manajement*) melakukan dokumentasi penanganan *frudad* dalam rangka mewujudkan *Good Corporate Governance* diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mendokumentasikan setiap penanganan *frudad*.
2. Mendistribusikan setiap Penanganan *frudad* ke divisi terkait didalam perusahaan.
3. Mencatat langkah apa yang diambil perusahaan terhadap penanganan *frudad*.

Wright lock (2005) menyatakan bahwa manfaat mendokumentasikan setiap penanganan *frudad* adalah sebagai berikut:

1. Menjadi dasar untuk melacak semua penanganan *frudad* apakah benar telah ditangani dengan baik.
2. Sebagai peringatan dini tentang belum tercapainya *Good Corporate Governance* yang baik didalam lingkup perusahaan.
3. Menunjukkan topic atau masalah yang mungkin memerlukan penelitian dan penanganan lebih lanjut.

Perusahaan juga harus memanfaatkan penanganan *frudad* dengan semaksimal mungkin untuk memperbaiki *Good Corporate Governance* agar nantinya kasus serupa tidak terulang kembali di masa-masa berikutnya. Dengan mendokumentasikan penanganan *frudad*, perusahaan telah belajar dari pengalaman dan mamppu untuk mencegah agar tidak terulang kembali kasus yang sama seperti yang sudah terjadi.

Perusahaan mampu mencegah dan menangani dengan baik apabila ada kasus yang sama terjadi.

## **2.8 Nasabah (*Custemers*)**

Menurut kamus perbankan, nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Pada tahun 1998 melalui undang-undang nomor

10 tahun 1998 dikeluarkan rumusan masalah nasabah dalam pasal 1 ayat 16, yaitu pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan ini kemudian diperinci pada angka berikutnya, sebagai berikut :

1. Nasabah Penyimpan Dana adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank pada nasabah yang bersangkutan. (Pasal 1 ayat 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998)
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. (Pasal 1 Ayat 18 Undang-Undang nomor 10 tahun 1998)

Adapun pihak-pihak yang disebut sebagai nasabah adalah :

1. Nasabah bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan orang yang belum dewasa. Nasabah orang dewasa hanya diperbolehkan untuk nasabah kredit dan atau nasabah giro, sedangkan nasabah simpanan dan atau jasa-jasa bank lainnya dimungkinkan orang yang belum dewasa, misalnya nasabah tabungan dan atau nasabah lepas (*working customers*) untuk transfer dan sebagainya. Terhadap perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah yang belum dewasa tersebut telah disadari konsekuensi hukum yang diakibatkannya . Konsekuensi hukum tersebut adalah tidak dipenuhinya salah satu unsur sahnya perjanjian seperti termuat dalam pasal 1320 KUHP Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, artinya perjanjian tersebut dapat dibatalkan oleh pihak yang dapat mewakili anak yang belum dewasa itu, yaitu orang tua atau walinya melalui acara

gugatan pembatalan dengan kata lain selama orang tua atau wali dari orang yang belum dewasa tersebut tidak melakukan gugatan, maka perjanjian tersebut tetap berlaku dan mengikat terhadap para pihak. Nasabah kredit dan rekening giro biasanya diwajibkan bagi nasabah yang telah dewasa. Hal ini disebabkan karena resiko bank yang sangat besar jika dalam pemberian kredit dan atau pembukaan rekening giro diperbolehkan bagi nasabah yang belum dewasa.

2. Badan Hukum (Organisasi). Untuk nasabah yang berupa badan hukum, perlu diperhatikan aspek legalitas dari badan tersebut serta kewenangan bertindak dari pihak yang berhubungan dengan bank. Hal ini berkaitan dengan aspek hukum perseorangan. Berkaitan dengan kewenangan bertindak bagi nasabah yang bersangkutan, khususnya bagi badan termasuk apakah untuk perbuatan hukum tersebut perlu mendapat persetujuan dari komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) agar diperhatikan anggaran dasar dari badan yang bersangkutan. Subjek hukum yang berbentuk badan, tidak otomatis dapat berhubungan dengan bank. Untuk dapat berhubungan dengan bank, harus juga dilihat peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bagaimana ketentuan internal yang berlaku pada bank yang bersangkutan.

## 2.9 Jenis Nasabah (Customers)

Dalam sebuah aktifitas kerja perbankan setiap orang adalah nasabah. Nasabah berinteraksi baik langsung maupun tidak langsung dalam penyedia pelayanan perbankan. Pada dasarnya ada dua jenis nasabah, yaitu nasabah eksternal dan nasabah internal.

## 1. Nasabah Eksternal

Nasabah Eksternal adalah orang diluar kegiatan perbankan yang menerima produk jasa (*end-user*). Contoh nasabah eksternal dalam dunia perbankan adalah masyarakat umum yang menerima produk dan jasa pelayanan tersebut. Apabila seseorang bekerja dalam sebuah lembaga keuangan maka pelanggan eksternalnya diantaranya, Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), Bank Indonesia (BI), Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Pembangunan Daerah (BPD), Baitul Mal Wattamwil (BMT) dan lain-lain.

Beberapa hal yang dibutuhkan dan diperlukan oleh nasabah eksternal, kita ambil contoh untuk lembaga yang memberikan pelayanan keuangan, maka kebutuhan dari nasabah eksternal adalah:

- a. Masyarakat umum yang menerima pelayanan jasa keuangan adalah mereka membutuhkan kesesuaian antara produk jasa pembiayaan dan kebutuhan dana mereka dengan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan.
- b. Bank Indonesia (BI), Sebagai otoritas moneter menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai Rupiah. Arah kebijakan didasarkan pada sasaran laju inflasi yang ingin dicapai dengan memperhatikan berbagai sasaran ekonomi makro lainnya baik dalam jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.

- c. Pemegang Saham Lembaga Keuangan, Menginginkan lembaga keuangan yang telah didirikannya memberikan suatu manfaat yang diberikan kembali menjadi bentuk pelayanan yang lebih baik.
- d. Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), menjamin simpanan nasabah penyimpan dan turut aktif dalam menjaga stabilitas sistem perbankan sesuai dengan kewenangannya serta merumuskan, menetapkan dan melaksanakan kebijakan penyelesaian bank gagal yang berdampak sistemik agar tidak menimbulkan kerugian yang semakin besar.

## 2. Nasabah Internal

Nasabah Internal adalah orang yang melakukan proses selanjutnya dari suatu pekerjaan (*next proses*). Pelanggan internal merupakan seluruh karyawan dari suatu lembaga keuangan tersebut, yang diperlukan pelanggan internal dalam sebuah lembaga keuangan adalah :

- a. Kerja kelompok dan kerjasama antar karyawan yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
- b. Struktur dan sistem yang efektif dan efisien sehingga memperlancar tugas dan pekerjaan.
- c. Pekerjaan yang berkualitas antar bagian yang terlibat dalam sistem, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal.
- d. Penerimaan hasil pekerjaan yang tepat waktu.

Dampak menurunnya kepercayaan nasabah akibat dari *fraud* adalah berkurangnya kas yang masuk melalui penghimpunan dana yang dilakukan oleh karyawan perbankan itu sendiri. Tantangan yang harus segera dijawab adalah dengan mengembalikan kepercayaan nasabah untuk kembali lagi menggunakan jasa produk layanan keuangannya tersebut.

Manajemen pelayanan keluhan nasabah ini membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai agar dapat mengembalikan kepuasan nasabah. Karakteristik penilaian keluhan nasabah yang efektif menurut Tjiptono (2013) sebagai berikut:

1. *Komitmen*

Pihak manajemen dan semua anggota memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah nasabah dalam rangka perbaikan perusahaan karena *fraud*.

2. *Visible*

Manajemen dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah tentang prosedur penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.

3. *Acessibel*

Perusahaan menjamin bahwa nasabah dapat menyampaikan komplain secara bebas, mudah dan cepat untuk ditangani.

4. *Kesederhanaan*

Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami nasabah

5. *Kecepatan*

Komplain ditangani secepat mungkin

6. *Fairnes*

Setiap komplain mendapatkan perlakuan yang sama dan adil.

## 2.10 Sistem penanganan keluhan nasabah

Penanganan keluhan *customers* atau dalam lembaga keuangan disebut dengan nasabah adalah suatu yang harus dilakukan setelah terjadinya penyimpangan atau kecurangan yang dilakukan oleh pegawai internal perusahaan, bukan hanya perusahaan yang dirugikan dengan adanya *fraud* yang terjadi, tetapi dampak yang terjadi adalah menurunnya kepercayaan nasabah untuk kembali menggunakan semua produk-produk dari lembaga keuangan tersebut. Nasabah menjadi hal yang sangat penting karena jalannya roda perusahaan adalah dengan nasabah yang puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan.

Hal pertama yang harus dilakukan adalah secepat mungkin membuat kekecewaan pelanggan mereda. Sabarkan diri dan biarkan nasabah yang kecewa tadi meluapkan dan melepaskan kekesalannya terlebih dahulu dan tunggu hingga nasabah biasa berpikir rasional dan tidak mengedapankan emosinya atau amarahnya. Setelah semuanya terungkap dan pelanggan telah mengeluarkan kekecewaannya terhadap perusahaan, lalu dicoba untuk menenangkan dengan memberikan solusi atau mencoba untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Tjiptono (2013) menentukan bahwa ada empat aspek dalam penanganan keluhan nasabah, yaitu:

1. Empati atau perhatian kepada nasabah yang lebih.

Dalam menghadapi nasabah yang emosi atau marah perusahaan perlu bersikap empati, karena apabila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Untuk

itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan nasabah dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh nasabah tersebut.

2. Kecepatan dalam menangani keluhan.

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan nasabah tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan terjadi dan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut dapat ditangani dan dapat diselesaikan dengan seadil-adilnya maka tentu nasabah tersebut akan menjadi puas, besar kemungkinan nasabah tersebut akan menjadi pelanggan yang setia.

3. Kewajaran atau keadilan dalam menangani keluhan nasabah.

Perusahaan harus memperhatikan setiap keluhan pelanggan yang menyampaikan keluhan yang di rasakan. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (recovery).

4. Kemudahan nasabah untuk menghubungi perusahaan.

Hal ini sangat penting bagi nasabah untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral dengan mewancarai peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang bersifat umum dan luas (Creswell, 2008). Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif yaitu membuat deskripsi secara sistematis, faktual, akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Krisyantono, 2007). Oleh karena itu penulis mendeskripsikan bagaimana cara penanganan tindak kecurangan penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh karyawan BMT TAMZIS itu sendiri berdasarkan fakta dilapangan dan hasil wawancara responden yang ada.

Metode penelitian adalah cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar cepat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Metode penelitian sering dikacaukan dengan prosedur penelitian atau teknik penelitian. Hal ini disebabkan karena kedua hal tersebut saling berhubungan dan sulit dibedakan. Metoda penelitian membicarakan mengenai tata cara pelaksanaan penelitian. Apabila dalam sebuah penelitian yang dibicarakan adalah pelaksanaan percobaan di lapangan maka yang dibahas adalah prosedur penelitiannya, yang pada akhirnya dalam penelitian tersebut mencakup prosedur penelitian dan teknik penelitian.

Tujuan dari metode penelitian ini adalah pemahaman secara luas dan mendalam terhadap suatu permasalahan yang sedang dikaji atau akan di kaji. Penelitian ini bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Biasanya

dilengkapi dengan makalah penelitian, proposal, judul penelitian yang akan dibahas.  
(Sugiyono, 2013)

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian tentang Analisis mekanisme GCG secara internal dan eksternal terhadap kinerja keuangan di BMT TAMZIS BINA UTAMA CABANG KOTAGEDE YOGYAKARTA. Kegiatan penelitian ini dimulai sejak disahkannya proposal penelitian ini dan surat ijin penelitian yaitu pada bulan Juli s.d Agustus 2018.

### 3.3 Sumber Data Penelitian

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber atau responden yang terlibat langsung dalam kegiatan. Peneliti juga melakukan observasi serta dokumentasi agar dapat dimengerti dengan baik maksudnya secara baik dan benar. Jika dilakukan interaksi dengan subyek melalui wawancara mendalam dan observasi pada latar dimana masalah atau fenomena itu terjadi, di samping itu untuk melengkapi data diperlukan dokumentasi (tentang bahan-bahan yang ditulis oleh atau tentang subyek). Menurut Sugiyono dalam bukunya tentang metode penelitian kualitatif 2013, Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Maksud digunakannya wawancara antara lain :

1. Mengkontruksi atau menggambarkan mengenai orang, kejadian organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan dan kepedulian.

2. Mengkonstruksi pembulatan yang dialami pada masa lalu dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang akan dijawab oleh narasumber sehingga memenuhi informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

Pada penelitian ini teknik wawancara yang dipakai peneliti adalah wawancara mendalam yang bermaksud peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan, sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian bisa terkumpul secara maksimal sedangkan subyek penelitian dengan teknik *purposive* sampling yakni pengambilan sampel yang bertujuan memenuhi kepentingan peneliti.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki Karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan BMT TAMZIS BINA UTAMA CABANG KOTAGEGE YOGYAKARTA.

Dalam metode penelitian kualitatif, (Sugiono, 2013) berpendapat bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi terlalu besar maka untuk memudahkan penelitian perlu dilakukan pengambilan sampel (*sampling*). Pengambilan sampel yang *representatif* akan berpengaruh pada hasil penelitian yang kemudian menentukan pengambilan

kesimpulan. Sampel penelitian mencerminkan dan menentukan seberapa jauh sampel tersebut bermanfaat dalam membuat kesimpulan penelitian.

Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi terlalu kecil, kurang dari 30 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut (Burhan Bungin 2013: 42) menjelaskan metode pengumpulan data adalah “Dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang *valid* dan *reliable* “. Suharsimi Arikunto (2002: 136) berpendapat bahwa “ metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya”. Cara yang dimaksud para ahli diatas adalah dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab menggunakan lisan dan secara sepihak berhadapan muka dan dengan arah dan tujuan yang telah ditetapkan. Anas Sudjono (1996: 82). Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa mengungkapkan

isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna.

Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah dibuat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang bentuk partisipasi para pegawai BMT TAMZIS BINA UTAMA KOTAGEDE berlangsungnya partisipasi bermanfaat untuk para pegawai dan faktor apa yang mempengaruhi para pegawai untuk melakukan *fruid*.

## 2. Dokumentasi

Suharsini Arikunto (2002: 206) metode dokumentasi adalah mencari data berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya. Hadari Nawawi (2005: 133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan standar operasional pekerja yang telah diterapkan di BMT TAMZIS BINA UTAMA CABANG KOTAGEDE.

### 3.6 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber data yang dimintai informasinya sesuai dengan masalah penelitian. Adapun yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh (Suharsimi Arikunto, 2002: 107). Untuk

mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data (*purposive*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk partisipasi, pelaksanaan, manfaat dan faktor yang mempengaruhi bentuk partisipasi dalam pelaksanaan *GCG*. Oleh karena itu diperlukan subjek yang memenuhi parameter yang dapat mengungkap hal diatas sehingga memungkinkan data dapat diperoleh. Parameternya sebagai berikut :

1. Mengetahui kebijakan dan partisipasi dalam kegiatan *Good Corporate Governance*
2. Terlibat langsung dalam koordinator atau penanggungjawab kegiatan partisipasi dalam pekerjaan.
3. Mengetahui kegiatan partisipasi pegawai dalam kegiatan pekerjaan sesuai standar operasional pekerja.
4. Ikut terlibat dan berkoordinasi dalam kaitanya dengan kegiatan sehari-hari sesuai dengan standar operasional pekerja yang berlaku.

Dari parameter di atas subjek penelitian yang dianggap memenuhi karakteristik yaitu pegawai pada divisi marketing, divisi administrasi dan divisi accounting dan dari ketiga divisi tersebut akan diambil salah satu pegawai untuk dijadikan sampling jenuh.

1. Divisi Administrasi

Divisi administrasi yang dimaksud adalah semua pegawai yang berperan dan bertanggung jawab untuk mencatat setiap kegiatan arus kas yang masuk dan arus kas yang keluar.

## 2. Divisi Marketing

Divisi marketing yang dimaksud adalah semua pegawai yang berperan untuk memasarkan produk perusahaan kepada calon nasabah atau orang yang sudah menjadi nasabah untuk menggunakan produk perusahaan lagi.

## 3. Divisi accounting

Divisi accounting adalah para pegawai yang bertanggung jawab untuk memproses pengajuan pinjaman yang masuk dan diterima dari divisi marketing apakah pengajuan pinjaman tersebut layak untuk dibiayai atau tidak.

### 3.7 Instrumen penelitian

Suharsimi Arikunto (2002:136), menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan maka instrumen penelitian ini menggunakan panduan wawancara dan panduan dokumentasi.

Berikut adalah tabel kisi-kisi panduan wawancara dan dokumentasi.

#### A. Tabel kisi-kisi panduan wawancara

NO	Sub variabel	Indikator	Keterangan
1	Bentuk partisipasi	1.Tingkat kehadiran 2.Tingkat	

		<p>kedisiplinan</p> <p>3.Tingkat keahlian</p>	
2	Pelaksanaan partisipasi	<p>1.Input partisipan</p> <p>2.Output partisipan</p> <p>3.Target partisipan</p>	
3	Manfaat partisipasi	<p>1.Dapat memberikan sumbangan yang positif dalam tim</p> <p>2.Memperoleh kepuasan yang benar</p> <p>3.Mendorong kreatifitas</p>	
4	Faktor yang mempengaruhi partisipasi	<p>1.Latar belakang pendidikan</p> <p>2.Jabatan</p> <p>3.Upah atau gaji</p>	

### B. Tabel kisi-kisi Panduan Dokumentasi.

No	Nama dokumen yang dibutuhkan	Tersedia	Tidak tersedia	Keterangan
1	Sejarah berdirinya organisasi			
2	Visi, misi dan tujuan organisasi			
3	Sarana dan prasarana			
4	Arsip perusahaan			
5	Arsip pegawai			
6	Arsip aset			
7	Struktur organisasi			

### 3.8 Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif, karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data *kredibilitas* (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu ( Moleong, 2007:330)

Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Menurut Patton tianggulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yangdiperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda

dalam penelitian kualitatif ( Moleong, 2007:29). Secara sederhana yang disebut triangulasi adalah dapat melaksanakan perbandingan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif

Menurut (Moleong, 2007:103), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, katagori, dan uraian dasar. Defisini tersebut memberikan gambaran betapa pentingnya kedudukan analisis data jika dilihat dari segi penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data .

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2013:70) sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*data collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai preoses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan semenjak pengumpulan data dimulai engan membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat

gugus-gugus, menulis memo, dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data yang tidak relevan.

### 3. Display data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. penyajiannya juga dapat berbentuk matrik diagram, tabel, dan bagan.

### 4. Verifikasi dan penegasan kesimpulan

Ini merupakan kegiatan akhir dari analisis data, penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang, dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis data yang terkait.

Data yang telah dianalisis kemudian dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan. Pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian kemudian diambil intisarinnya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan

dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar,foto, dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung studi dokumentasi.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**